PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
Secretaria Municipal de Administração
Departamento de Recursos Humanos

Prova Objetiva

Edital nº 25, de 07/11/2019

PROVA OBJETIVA
ASSISTENTE EM GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS – ATENDENTE

NOME:_____
Nº INSCR._____

INSTRUÇÕES

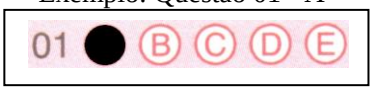
1- Preencha com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, fabricada de material transparente, de maneira legível, os dados de **IDENTIFICAÇÃO** solicitados no Caderno de Prova (Nome Completo e Número de Inscrição) e assine no Cartão Resposta.

2- Verifique se a sequência da numeração das folhas do Caderno de Prova está correta (18 páginas). **Após a orientação do fiscal sobre a conferência da prova, este não será substituído sob qualquer alegação**.

3- **A PROVA OBJETIVA** contém **50 (cinquenta)** questões objetivas, com **04 (quatro) alternativas** (A, B, C e D), valendo **2,00 (dois)** pontos cada, devendo o candidato obter no **mínimo 60% de acerto** para ser aprovado.

4- No Cartão Resposta, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, **FORTEMENTE**, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas. Conforme modelo abaixo.

Exemplo: Questão 01 - A



5- **O Cartão Resposta será o único documento válido para correção e NÃO será substituído em hipótese alguma, salvo se detectado erro ocasionado pela coordenação do Concurso.**

6- **NÃO RASURE** o Cartão Resposta e **NÃO MARQUE MAIS DE UMA ALTERNATIVA**, caso contrário, o cartão ou a questão poderão ser **ANULADOS**. Evite deixar questões sem respostas.

7- Para o correto preenchimento do Cartão Resposta aguarde a orientação do fiscal.

8- Não faça perguntas aos examinadores, a interpretação das questões faz parte da Prova.

9- No decorrer da Prova não será permitida qualquer espécie de consulta bem como qualquer comunicação externa e interna e entre os candidatos.

10- A Prova terá duração de **03 (três) horas** e ao terminá-la entregue ao fiscal o Caderno de Prova completo, juntamente com o Cartão Resposta.

11- A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida 01 (uma) hora de início da Prova. A não observância desta exigência acarretará a exclusão do Concurso.

12- O candidato que permanecer na sala de prova até 01 (uma) hora antes de seu término, poderá levar consigo o Caderno de Prova.

13- O gabarito será publicado no dia **04/02/2020**, e a **CLASSIFICAÇÃO FINAL** a partir do dia **03/03/2020** no Diário Oficial de Bauru.

01		**26**	
02		**27**	
03		**28**	
04		**29**	
05		**30**	
06		**31**	
07		**32**	
08		**33**	
09		**34**	
10		**35**	
11		**36**	
12		**37**	
13		**38**	
14		**39**	
15		**40**	
16		**41**	
17		**42**	
18		**43**	
19		**44**	
20		**45**	
21		**46**	
22		**47**	
23		**48**	
24		**49**	
25		**50**	

Concurso Público para o Cargo de ASSISTENTE EM GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS - ATENDENTE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

01) Para um atendimento de excelência, destacamos um comportamento humanizado onde é possível o compartilhamento de práticas como comprometimento, atenção e paciência com o intuito de solucionar problemas, promovendo uma relação amistosa e de apoio ao cidadão usuário. O comportamento e o desempenho do servidor neste contexto são de extrema importância.
MARCOS, Andréa Rezende; LOUREIRO, Gustavo Furieri. **Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público**.
Disponível em: <https://www.vitoria.es.gov.br/arquivos/20170703_cartilhaexcelenciaeboas.pdf>. Acesso em: 30 out. 2019.

A respeito do atendimento público de excelência, avalie as afirmações a seguir e a relação proposta entre elas.

I. É preciso que o servidor entenda a missão da instituição.

PORQUE

II. É a atuação das pessoas que constitui o sucesso da entidade, garantindo a própria sustentação e o crescimento de todos num cenário de melhoria contínua. Logo, o servidor precisa saber claramente o que a instituição faz para poder atender com excelência.

A respeito dessas afirmações, assinale a opção **CORRETA**.

A) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, mas II não é uma justificativa correta da afirmação I.
B) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
C) A afirmação I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
D) As afirmações I e II são proposições falsas.

02) Acessibilidade é a garantia e a melhoria na qualidade de vida das pessoas com deficiências, em qualquer ambiente. Contribuindo para o desenvolvimento inclusivo e gerando resultados sociais, sua prática é fundamental para pessoas com limitações.
SEBRAE AMAPÁ. **Confira discas de acessibilidade e atenda todos os tipos de clientes**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/dicas-de-acessibilidade-no-atendimento-da-pessoa-com-deficiencia,83d7922ab0fff510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 05 nov. 2019.

De acordo com o artigo do SEBRAE AMAPÁ, assinale a alternativa que apresente o bom e correto atendimento a pessoas com deficiência.

A) As pessoas com deficiência devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas, evitando-se assim possíveis constrangimentos. Mantenha a pessoa sempre confortável e em segurança, fique sempre por perto e nunca a deixe sozinha.
B) As pessoas com deficiência não devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas, e este é um pré-requisito da acessibilidade: os atendentes devem tratá-las da mesma forma como tratam as pessoas que não são deficientes.

www.pciconcursos.com.br

C) As pessoas com deficiência devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas, evitando-se assim possíveis constrangimentos. No entanto, não se faz necessário ficar sempre por perto da pessoa; deixá-la sozinha, inclusive, trará conforto e segurança para a mesma.
D) As pessoas com deficiência não devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas. Mantenha apenas a pessoa sempre confortável e em segurança, fique sempre por perto e nunca a deixe sozinha.

03) Um atendimento humanizado é aquele que considera a integralidade da "unidade de cuidado", ou seja, ele pressupõe a união entre a qualidade do tratamento técnico e a qualidade do relacionamento que se desenvolve entre paciente, familiares e equipe.
BIANCO, Marcela Alice. **Atendimento humanizado à saúde:** você sabe reconhecer?. ABRALE – Associação Brasileira de Linfoma e Leucemia. Disponível em: <http://abrale.org.br/atendimento-humanizado-a-saude>. Acesso em: 30 out. 2019.

Ocorre um atendimento humanizado quando:

I. O tratamento é baseado na ética profissional e o cuidado é realizado com empatia, atenção e acolhimento integral ao paciente e sua família/ acompanhante.
II. O tratamento é individualizado, ou seja, considera a pessoa como um todo e não a classifica de maneira generalista em função do seu diagnóstico ou quadro geral.
III. O emprego de frases como "você tem que ser forte", "não chore por isso", "tem situações muito piores que a sua", etc. são usadas para consolar o paciente.
IV. Existe uma escuta atenta e diferenciada, com a presença de um olhar sensível para as questões humanas.

É **CORRETO** o que se afirma em:

A) I, II e III, apenas.
B) I, III e IV, apenas.
C) II, III e IV, apenas.
D) I, II e IV, apenas.

04) A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários.
POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO - HUMANIZASUS. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>. Acesso em: 30 out. 2019.

De acordo com a PNH, acolhimento é:

A) Criar espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, que respeitem a privacidade, propiciem mudanças no processo de trabalho e sejam lugares de encontro entre as pessoas.
B) Reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/populações.
C) Promover uma abordagem clínica do adoecimento e do sofrimento, que considere a singularidade do sujeito e a complexidade do processo saúde/doença.
D) Receber os usuários/populações com cordialidade e respeito, utilizando frases pré-estabelecidas pela organização, como "bom dia", "seja bem-vindo(a)", "no que posso ser útil?" entre outros.

www.pciconcursos.com.br

05) Podemos definir a postura profissional como a maneira que uma pessoa se comporta e se relaciona em seu ambiente de trabalho. Ou seja, a forma de agir e os vínculos que ela cria dentro da empresa em que trabalha definem a sua postura profissional.
SBCOACHING. **Postura profissional:** o diferencial no ambiente de trabalho. Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/postura-profissional/>. Acesso em: 04 nov. 2019.

Tendo como base as discussões sobre postura profissional, avalie as afirmativas a seguir:

I. Uma pessoa centrada e amiga de todo mundo leva vantagem em relação a um perfil mais reservado e tímido.
II. Ninguém nasce com uma postura profissional consolidada. É tudo fruto de uma construção diária, baseada na troca de experiências e nas vivências que temos dia após dia ao longo dos anos.
III. A postura que demonstramos enquanto profissionais nada mais é do que um reflexo de quem somos como seres humanos.
IV. A postura profissional deve se fundamentar em princípios individuais, que estabeleçam relações salutares, pessoais e informais entre os colegas dentro do ambiente organizacional.

É **CORRETO** o que se afirma em:

A) I e III, apenas.
B) I, II e IV, apenas.
C) II, e III, apenas.
D) I, II e III, apenas.

06) De acordo com o Instituto Brasileiro de Coaching (IBC), a ética profissional tem como objetivo:

A) a disciplina, a moral e os costumes das pessoas, sendo essa a base do exercício das suas funções. Por isso, mais do que meramente seguida durante o expediente de trabalho, ela deve fazer parte da consciência dos profissionais inclusive em âmbito pessoal.
B) a disciplina, a moral, a religião e a crença dos grupos nas organizações, sendo essa a base do convívio diversificado. Não precisa ser comum e compartilhada dentro da organização. Cada setor ou departamento pode e deve estabelecer o que é correto ou não para si.
C) a disciplina, a moral e os costumes das pessoas exclusivamente dentro das organizações, sendo essa a base do exercício das suas funções. Por isso, deve ser seguida apenas durante o expediente de trabalho.
D) a disciplina, a religião e os costumes dos grupos nas organizações, sendo essa a base das relações interpessoais. Não precisa ser comum e compartilhada dentro da organização. Cada setor ou departamento pode e deve estabelecer o que é correto ou não para si.

07) Para compreendermos o que é ética profissional, precisamos viajar pela etimologia da palavra ética primeiro. O termo é originário do grego, éthos, que significa "propriedade do caráter". Dessa forma, é possível concluir que a ética profissional é um conjunto de regras que norteiam o comportamento dos indivíduos durante o exercício de seu ofício.
MARQUES, José Roberto. **O que é código de conduta e ética profissional?**. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/o-que-codigo-conduta-etica-profissional/>. Acesso em: 04 nov. 2019.

O conjunto de regras que são elaborados pelos conselhos e federações que fiscalizam as profissões e pelas organizações os profissionais é chamado de:

www.pciconcursos.com.br

A) Política de recursos humanos.
B) Código de relações interpessoais.
C) Política de ética institucional.
D) Código de ética e conduta.

08) Organização de arquivos físicos é um cuidado que deve existir em qualquer escritório, independentemente do porte. Essa atividade ajuda a evitar o acúmulo de papéis, facilitando o acesso às informações e gerando segurança contra extravios e perdas que podem prejudicar as rotinas do negócio.
ARQUIVAR. **Organização de arquivo físicos:** passo a passo!. Disponível em: <https://arquivar.com.br/blog/organizacao-de-arquivos-fisicos-passo-a-passo/>. Acesso em: 05 nov. 2019. Adaptado.

A grande parte dos arquivos presentes em pastas ou gavetas é organizada de diferentes formas, conforme o tipo de documento ou a estrutura organizacional do escritório. Nas leituras focadas em organização, existem diferentes tipos de método de armazenamento. A metodologia em que se organiza os dados de acordo com a procedência ou local, muito comum nos departamentos públicos, é a:

A) Alfabética.
B) Geográfica.
C) Numérica.
D) Ideográfica.

09) Atualmente, a maioria de nós armazena nossos arquivos digitais localmente, na nuvem e em servidores conectados a uma única rede. Embora grandes avanços tenham sido feitos, a manutenção de grandes volumes de arquivos organizados continua sendo fundamental para a gestão de documentos digitais. De acordo com o whitepaper da IDC, fornecedora global de inteligência de mercado para o setor de TI, – The High Cost of Not Finding Information – uma empresa com 1.000 trabalhadores perde quase 45.500 euros por mês apenas por não conseguir encontrar e recuperar informações existentes.
OHUB. **Gestão de documentos digitais:** 10 dicas para organizar facilmente. Disponível em: <https://www.ohub.com.br/ideias/gestao-de-documentos-digitais/>. Acesso em: 04 nov. 2019. Adaptado.

Tendo como base as discussões sobre controle e gestão de documentos digitais, avalie as afirmativas a seguir:

I. Criar uma gestão de documentos digitais adequada é importante, mas não tem mais sido uma preocupação central das empresas desde o surgimento dos mecanismos de busca, afinal estas tecnologias permitem localizar de forma rápida e fácil todo e qualquer arquivo armazenado.
II. Embora os mecanismos de busca de arquivos continuem a melhorar, manter e organizar os documentos é uma fonte de vantagem competitiva, afinal na economia digital o tempo é dinheiro.
III. As empresas devem estabelecer sistemas para gerenciamento de arquivos digitais para garantir que todas as informações sejam organizadas e atualizadas.

É **CORRETO** o que se afirma em:

A) I, II e III.
B) I e II, apenas.
C) I e III apenas.
D) II e III, apenas.

www.pciconcursos.com.br

10) A gestão de documentos se caracteriza por ser uma área do arquivo documental, que tem a função de promover a administração dos documentos. Esta gestão é feita por fases, que visam o máximo de organização para que as informações importantes não sejam perdidas no meio do processo. Tal gestão promove benefícios como recuperação do espaço físico, otimização do gerenciamento e manutenção dos arquivos, segurança das informações, praticidade para elaboração de relatórios, redução de custos, ente outros.
COSTA, Fernanda. **Gestão de documentos**. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/gestao-de-documentos>. Acesso em: 05 nov. 2019. Adaptado.

A respeito da gestão de documentos no âmbito das organizações públicas, avalie as afirmações a seguir e a relação proposta entre elas.

I. As organizações públicas devem fazer a gestão de documentos.

PORQUE

II. Segundo a Lei de Acesso a Informações Públicas - nº 12.527, as organizações que atuam no âmbito público como, por exemplo, prefeituras e assembleias são obrigadas a disponibilizar os seus documentos para que sejam consultados pela população. Portanto, para se enquadrar na lei, garantir a idoneidade e organização das suas informações, elas devem optar pela gestão de documentos.

A respeito dessas afirmações, assinale a opção **CORRETA**.

A) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, mas II não é uma justificativa correta da afirmação I.
B) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
C) A afirmação I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
D) As afirmações I e II são proposições falsas.

11) Organograma é uma representação gráfica da estrutura hierárquica de uma empresa, isto é, do desenho organizacional que, por sua vez, consiste na configuração global dos cargos e da relação entre as funções, autoridade e subordinação no ambiente interno de uma organização.
CRUZ, Juliana Machado. **Organograma**. Disponível em: <https://www.infoescola.com/administracao_/organograma/>. Acesso em: 04 nov. 2019.

Tendo como base as discussões sobre organograma, avalie as afirmativas a seguir:

I. O organograma é considerado a melhor representação gráfica do desenho organizacional.
II. O organograma é útil apenas e exclusivamente para pessoas de fora da organização (ao visualizar o organograma, a pessoa deve ser capaz de identificar qual pessoa contatar para resolver determinado problema) ou para funcionários recém-chegados (ele terá uma maior noção da sua posição e do seu papel no esquema global da empresa, além de deixar claro quem se reporta a quem).
III. O organograma auxilia a identificar falhas estruturais na empresa, tais como duplicidade de funções e o consequente desperdício de mão-de-obra.

É **CORRETO** o que se afirma em:

A) I, II e III.
B) I e II, apenas.
C) I e III apenas.
D) II e III, apenas.

www.pciconcursos.com.br

12) Em ambientes onde há concentração de pessoas, é natural que diferenças e divergências de opiniões gerem conflitos. Nas micro e pequenas organizações, onde a convivência de todos é mais próxima, essas situações podem ocorrer com mais frequência. No entanto, independentemente do porte da organização, situações indesejadas devem ser resolvidas com equilíbrio. Aproveitar o momento de tensão para fortalecer a organização é fundamental.
SEBRAE. **Aprenda a lidar com conflitos em sua empresa**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/artigosPessoas/aprenda-a-lidar-com-conflitos-em-sua-empresa,c25a8b88ba73e410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em: 04 nov. 2019. Adaptado.

A respeito dos conflitos organizacionais, avalie as afirmações a seguir:

I. Uma gestão empresarial eficiente está preocupada não apenas em evitar conflitos, mas também em resolvê-los da melhor maneira.
II. Não importa quais membros da equipe estejam envolvidos nos desentendimentos, o importante é minimizar o impacto do problema.
III. É essencial que o planejamento estratégico de qualquer organização contenha iniciativas de conciliação e mediação.

É **CORRETO** o que se afirma em:

A) I, II e III.
B) I e II, apenas.
C) I e III apenas.
D) II e III, apenas.

13) A cadeia de comando, também conhecida como cadeia de escala, é a linha de autoridade formal de uma organização. Em geral, ela pode ser observada no organograma da organização, o qual identifica os papéis de cada indivíduo e quem deve responder a quem dentro da estrutura organizacional.
JORNAL ECONOMIA E FINANÇAS. **Cadeia de comando obedece a autoridade**. Disponível em: <http://jornaldeeconomia.sapo.ao/gestao/cadeia-de-comando-obedece-a-autoridade>. Acesso em: 04 nov. 2019.

Portanto, a cadeia de comando é:

A) A definição formal do comportamento e das relações interpessoais estabelecidas no âmbito da organização.
B) A definição formal dos departamentos e setores que compõe a organização e como estes se relacionam entre si.
C) A definição formal e detalhada das tarefas, atividades e funções de cada cargo que compõe a estrutura da organização.
D) A definição formal do sentido da comunicação dentro da organização e da responsabilidade de cada indivíduo que faz parte dela.

14) Comunicação interna é um setor planejado, com objetivos definidos para possibilitar toda a interação entre organização e seus colaboradores. Com ela é possível aprimorar os relacionamentos e aumentar a produtividade, o engajamento e até mesmo os resultados financeiros de uma organização.
CLOSS, Daniéli. **Comunicação interna**: tudo que você precisa saber para melhorar a da sua empresa. Disponível em: <https://endomarketing.tv/comunicacao-interna/#.XcG5yppKiUk>. Acesso em: 04 nov. 2019.

www.pciconcursos.com.br

São objetivos DIRETOS da comunicação interna:

I. Informar, comunicar o que acontece e oferecer conteúdos que agreguem no dia a dia dos colaboradores.
II. Promover o engajamento dos colaboradores com suas tarefas, entre as equipes, e entre os colaboradores e a organização.
III. Favorecer o alcance das informações, permitindo que todos tenham acesso às informações.
IV. Dar voz às equipes, fazendo que a comunicação aconteça também interna e horizontalmente, ou seja, as informações devem ir e vir de todos os sentidos e todos precisam ser ouvidos.

É **CORRETO** o que se afirma em:

A) I, II e III, apenas.
B) I, III e IV, apenas.
C) II, III e IV, apenas.
D) I, II e IV, apenas.

15) Assim como acontece na vida pessoal, o ambiente de trabalho exige o desenvolvimento de boas formas de comunicação interpessoal. Essa habilidade nada mais é do que a inteligência social e emocional para utilizar palavras e expressões corporais de maneira assertiva e evitar conflitos associados à má interpretação.
MARQUES, José Roberto. **Comunicação verbal e não verbal**. Disponível em: <https://www.jrmcoaching.com.br/blog/comunicacao-verbal-e-nao-verbal/>. Aceso em: 05 nov. 2019.

A respeito da comunicação verbal e não verbal, avalie as afirmações a seguir e a relação proposta entre elas.

I. Saber como utilizar adequadamente a linguagem verbal e não verbal não torna necessariamente o profissional mais bem qualificado.

PORQUE

II. Apresentar uma boa comunicação é ter a consciência de como você está se expressando e como ela tem sido compreendida pelos seus interlocutores, e as empresas procuram por pessoas que apresentam uma boa comunicação interpessoal.

A respeito dessas afirmações, assinale a opção **CORRETA**.

A) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, mas II não é uma justificativa correta da afirmação I.
B) As afirmações I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.
C) A afirmação I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
D) As afirmações I e II são proposições falsas.

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto: **Um instante, Sr.**
Antonio Prata
É mais fácil um camelo passar pelo buraco da agulha e um rico entrar no reino dos céus do que cancelar a TV à cabo. Sei o que digo: perdi uma tarde no telefone até a atendente Carla aceitar o fim de nossa relação – não sem antes levar-me à beira da loucura com as infinitas artimanhas

www.pciconcursos.com.br

que deve ter aprendido em gincanas Tropa de Elite de Vendas e outras aberrações oriundas do mundo do RH.
"Não, Carla! Não quero outro pacote! Quero cancelar a assinatura! Escuta: se você me oferecer mais uma promoção eu vou ligar pro PROCON, vou escrever carta pro Jornal, vou mandar um gato bomba aí pra central, tá entendendo?!".
A guerrilheira Carla nem perdia o rebolado. Pedia um instantinho, me deixava ouvindo aquela musiquinha new age de videogame e, cinco minutos depois, como se nada tivesse acontecido, oferecia-me o "Combo Deluxe" pelo preço "Combo Master", o "Combo Master" pelo peço do "Combo Confort – mais a família Cineblix!, senhor Antonio, é um excelente negócio!".
"Que raio de língua é essa? Família Cineblix? Combo? Comboio! Kombi! Colombo! Camboja! Cumbuca! Eu já disse, senhora Carla, só quero que desliguem essa joça!!!".
"Vamos fazer assim: o senhor suspende a assinatura temporariamente." Sei. Jogo essa meia hora no lixo e marcamos, para 2013, uma nova DR corporativa? Serei incapaz de dormir sabendo o que me espera no futuro. "Cancela!".
"Vamos fazer assim: o senhor passa a assinatura para algum conhecido: um parente, amigo?". Que tipo de pessoa você imagina que eu sou, jihadista Carla? Não desejo essa Via Crucis ao meu pior inimigo. "Cancela!".
Uma hora depois, desidratado e rouco, atirei-me no sofá, mas nem pude comemorar o cancelamento, pois da bonança veio a tormenta: o que acontecerá com a atendente Carla? E se, ao ouvirem nossa conversa – que foi gravada para a minha "maior segurança" – os demiurgos do RH decidirem que ela não presta para a coisa? E se ela estiver pra casar-se? Ou grávida? Noiva, grávida, abandonada pelo futuro marido, aí vem o Senhor Antonio e, só porque fechou com o concorrente pela metade do preço, a joga na rua.
Pude ver a parturiente Carla voltando de ônibus para casa, chorando. Pior: vislumbrei a reunião dos gerentes de marketing, analisando a nossa conversa e chegando à conclusão inexorável: "precisamos ser mais agressivos!". Descancela, atendente Carla!
Descancela!
Fonte: http://blogdoantonioprata.blogspot.com/2008/07/um-instante-sr.html

Considere o texto "Um instante, Sr.", de Antônio Prata, para responder as questões de Língua Portuguesa:

16) A respeito do Gênero textual de "Um instante Sr." podemos afirmar que possui uma narrativa histórica que expõe os fatos seguindo a uma ordem cronológica, abordando a visão crítica dos fatos. A este gênero denominamos:

A) Descritivo.
B) Dissertativo.
C) Narrativo.
D) Crônica.

17) Leia o seguinte fragmento: Pude ver a parturiente Carla voltando de ônibus para casa, chorando. Pior: vislumbrei a reunião dos gerentes de marketing, analisando a nossa conversa e chegando à conclusão inexorável: "precisamos ser mais agressivos!". Descancela, atendente Carla! Descancela!" A respeito da compreensão do desfecho do texto "Um instante, Sr," fica subentendido que:

A) A situação ficou resolvida definitivamente, uma vez que Sr. Antonio estava satisfeito.
B) A situação não ficou resolvida definitivamente.
C) A situação será resolvida em breve, com a aquisição de um novo pacote.
D) Haverá mais um telefonema para a resolução do problema, cancelando desta vez a assinatura.

www.pciconcursos.com.br

18) No excerto extraído do texto*: "*É mais fácil um camelo passar pelo buraco da agulha e um rico entrar no reino dos céus do que cancelar a TV **à** cabo", podemos compreender que é remetida a ideia de:

A) Conformidade na realização da ação de cancelamento da assinatura da referida TV.
B) Confusão e desentendimentos na realização do cancelamento da assinatura.
C) Inconformismo na realização de cancelamento da TV à cabo e internet.
D) Dificuldade na realização da tarefa de cancelamento da referida assinatura.

19) Leia o seguinte fragmento extraído do texto*: "*Camboja! Cumbuca! Eu já disse, senhora Carla, só quero que desliguem essa **joça**!!!": A palavra negritada tem o mesmo significado de:

A) Coisa reles.
B) Coisa importante.
C) Coisa brega.
D) Coisa feia.

20) Considere o seguinte período extraído do texto*: "*"Vamos fazer assim: o senhor **passa** a assinatura para algum conhecido: um parente, amigo?". Quanto ao verbo em destaque, assinale a alternativa que apresenta a correta conjugação:

A) 2ª pessoa do singular, pretérito perfeito.
B) 1ª pessoa do singular, futuro do presente.
C) 3ª pessoa do plural, pretérito mais que perfeito.
D) 3ª pessoa do singular, presente do indicativo.

21) Em "Vamos fazer assim: o senhor suspende a assinatura temporariamente." Sei. Jogo essa meia hora no lixo e marcamos, para 2013, uma nova DR corporativa? Serei incapaz de dormir sabendo o que me espera no futuro. "Cancela!". A respeito do uso do sinal de pontuação aspas (") é adequado quando:

A) Preceder uma ordem direta, uma citação, uma enumeração.
B) Pausa maior que a vírgula e menor que o ponto final.
C) O ponto de aspas serve para abrir ou fechar citações.
D) Marca uma interjeição, admiração na frase.

As questões de nº 22, nº 23 e nº 24 que se referem ao uso correto da ortografia:

22) A opção que completa, respectivamente, as lacunas da oração abaixo de forma **CORRETA** é:

Chegamos atrasados à reunião _____o grande fluxo no trânsito nos impediu. Não entendemos o _____ da crítica. _____ falam todos sobre isso ainda? _____?

A) porque, por que, porquê, por quê
B) por que, porquê, por que, porquê
C) porque, porquê, por que, por quê
D) porquê, por quê, por que, porquê

www.pciconcursos.com.br

23) Assinale a alternativa em que TODAS as palavras estão escritas **CORRETAMENTE**:

A) problema, jeito, asterisco, próprio, privilégio, menos.
B) poblema, geito, asterístico, própio, previlégio, menos.
C) concerteza, enxergar, porisso, entreterimento, excessão, derrepente.
D) com certeza, enchergar, por isso, entretenimento, exceção, de repente.

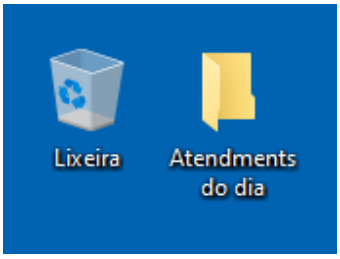
24) Analise as frases que seguem e, após, assinale a alternativa que completa **CORRETA** e respectivamente as lacunas dessas frases:

I - Durante a _____, o motorista _____as leis de trânsito, por esse motivo sua habilitação foi _____.
II - Com _____, o erro sobre o _____ foi _____depois que o candidato percebeu suas falhas.
III - Na _____ festiva, as pessoas daltônicas não conseguiram _____as cores verde e vermelha.
IV - O _____ de entorpecentes tem sido combatido pela Polícia Federal.
V- Após o _____, _____, cada artista deixou sua _____ no livro de ouro do evento.

A) viajem-infligiu-caçada-descrição-mandado-ratificado-cessão-descriminar-tráfego-conserto-beneficiente-rúbrica
B) viagem-infringiu-cassada-discrição-mandato-retificado-seção-discriminar-tráfico-concerto-beneficente-rubrica
C) viajem-infligiu-caçada-descrição-mandado-retificado-secção-discriminar-tráfego-conserto-beneficiente-rúbrica
D) viagem-infringiu-cassada-discrição-mandato-retificado-sessão-discriminar-tráfico-concerto-beneficente-rubrica

INFORMÁTICA

25) Nota-se na imagem a seguir, que a pasta na área de trabalho do Windows, está com o nome digitado de forma incorreta, como "Atendments do dia", quando o correto/ideal seria "Atendimentos do dia". Portanto, vamos corrigir o erro, ou seja, renomear a referida pasta. Qual é a opção correta a seguir, que demostra o procedimento certo, que permite renomear a pasta?

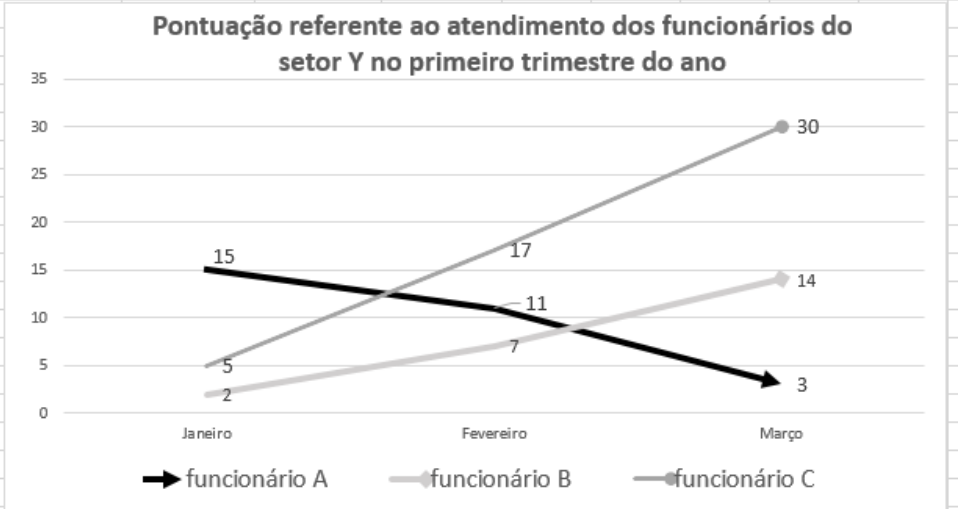


A) Clicar com o botão direito do mouse sobre a pasta, no menu que se abre escolher a opção renomear, digitar o nome correto e finalizar apertando a tecla Enter no teclado.
B) Clicar três vezes com o botão esquerdo do mouse sobre a pasta, digitar o nome correto e finalizar apertando a tecla Enter no teclado.
C) Clicar com o botão direito do mouse sobre a pasta, no menu que se abre escolher a opção excluir, digitar o nome correto e finalizar apertando a tecla Enter no teclado.
D) Clicar apenas uma vez com o botão esquerdo do mouse sobre a pasta, apertar a tecla Enter do teclado.

www.pciconcursos.com.br

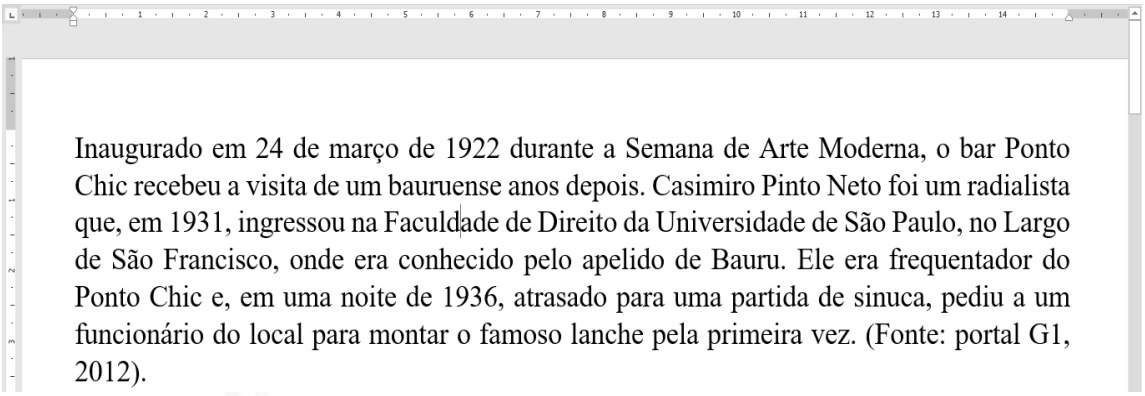
26) Sobre o gráfico representado a seguir, faça uma análise dos seus dados e assinale a opção **CORRETA**.

	Janeiro	Fevereiro	Março
funcionário A	15	11	3
funcionário B	2	7	14
funcionário C	5	17	30



A) O "funcionário A" teve uma piora em sua pontuação.
B) O "funcionário B" teve uma piora em sua pontuação.
C) O "funcionário B" e o "funcionário C" tiveram uma piora em suas pontuações.
D) O "funcionário C" ficou estável em sua pontuação com uma leve piora.

27) O Microsoft Word utiliza-se de diversos recursos para editar textos. Um recurso muito útil está demonstrado na imagem/texto, parágrafo a seguir. Na edição/formatação do mesmo, que se refere a "história do sanduiche Bauru", temos o texto alinhado nas 2 (duas) extremidades, sendo alinhado à direita e a esquerda. Qual é o alinhamento usado no texto a seguir?

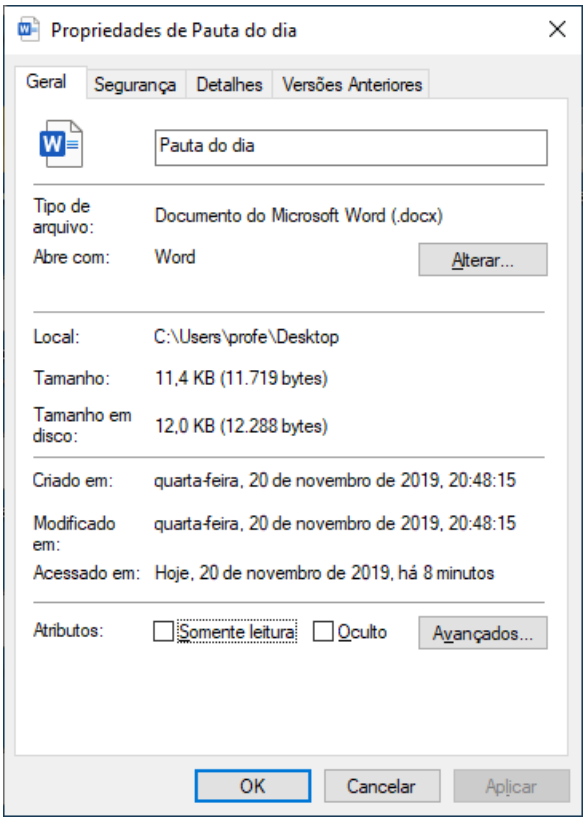


Inaugurado em 24 de março de 1922 durante a Semana de Arte Moderna, o bar Ponto Chic recebeu a visita de um bauruense anos depois. Casimiro Pinto Neto foi um radialista que, em 1931, ingressou na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, no Largo de São Francisco, onde era conhecido pelo apelido de Bauru. Ele era frequentador do Ponto Chic e, em uma noite de 1936, atrasado para uma partida de sinuca, pediu a um funcionário do local para montar o famoso lanche pela primeira vez. (Fonte: portal G1, 2012).

A) Centralizar.
B) Alinhar à Direita.
C) Alinhar à Esquerda.
D) Justificar.

www.pciconcursos.com.br

28) A tela a seguir traz diversas informações importantes, sobre um arquivo qualquer do Microsoft Word, que está gravado na área de trabalho do Windows. A tela indica, por exemplo, o tamanho do arquivo, em KB (kilobytes), sendo 12KB. Para saber se o arquivo não excederá a capacidade do local de destino, ao transferir/copiar este para um e-mail, ou um "pen drive", essa informação é de extrema importância. Qual é a opção correta a seguir, que leva a esta tela?



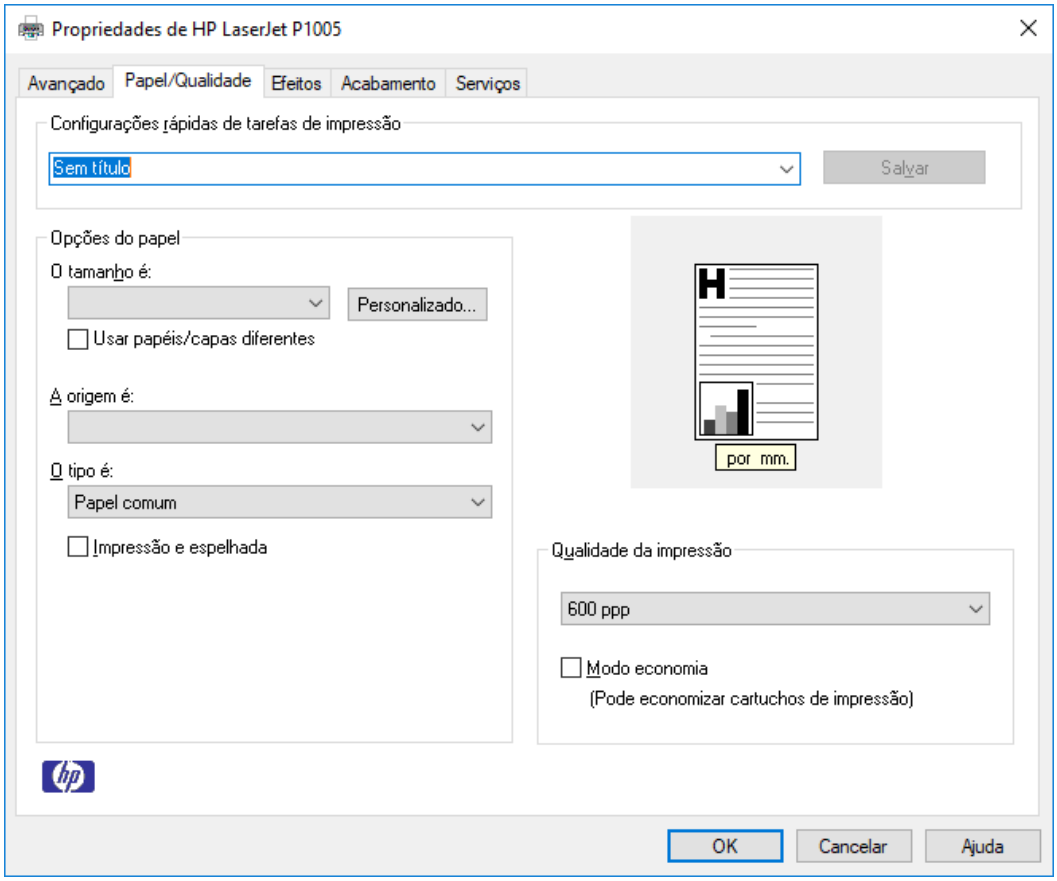
A) Clicar com o botão direito do mouse sobre o arquivo e no menu que se abre, escolher a opção Renomear.
B) Clicar com o botão direito do mouse sobre o arquivo e no menu que se abre, escolher a opção Criar atalho.
C) Clicar com o botão direito do mouse sobre o arquivo e no menu que se abre, escolher a opção Enviar para.
D) Clicar com o botão direito do mouse sobre o arquivo e no menu que se abre, escolher a opção Propriedades.

29) Um recurso muito útil, no Microsoft Word, é a possibilidade de posicionar a página, "o papel", na vertical, por exemplo para a edição de um documento, ou na horizontal, para a edição de um cartaz. No Word, como são definidas estas possibilidades, qual é o nome usado pelo editor, respectivamente aos exemplos citados acima, para representar estas possibilidades?

A) Orientação: Retrato e Paisagem.
B) Orientação: Vertical e Vertical.
C) Orientação: "folha em pé" e "folha deitada".
D) Orientação: Paisagem e Horizontal.

www.pciconcursos.com.br

30) Preservar recursos é algo importante, pensar a real necessidade de se imprimir um documento também. O Microsoft Word, disponibiliza uma opção de impressão na qual o usuário pode escolher entre "usar mais ou menos tinta/toner (tinta em pó usada em impressoras). Na tela a seguir, que se refere a propriedades de impressora, qual é a opção **CORRETA** que representa esta possibilidade?



A) Configurações rápidas de tarefas de impressão.
B) Opções do papel.
C) Impressão e espelhada.
D) Qualidade da impressão (opção: Modo economia).

31) O "pacote de programas" gratuito LibreOffice, é também uma ferramenta de escritório. O mesmo incorpora várias aplicações que também o tornam uma boa opção de "pacote de programas" não pago, para um escritório/empresa. A seguir qual é o item correto que se aplica ao LibreOffice?

A) LibreOffice contém apenas um processador de textos.
B) LibreOffice contém apenas um editor de planilhas eletrônicas e um editor de apresentações.
C) LibreOffice contém apenas um editor de apresentações.
D) LibreOffice contém dentre outros um processador de textos, um editor de planilhas eletrônicas, e um editor de apresentações.

www.pciconcursos.com.br

32) As tabelas do Microsoft Word são uma forma fácil de organizar os dados contidos na mesma. Nota-se a seguir que o digitador, estruturou/montou, de forma incorreta a tabela, pois o mesmo, esqueceu de digitar, incluir a Coluna C, de informações. É perfeitamente possível a correção sem iniciar o trabalho novamente e sem apagar os dados já digitados. Basta selecionar a Coluna B, como mostra a figura a seguir, e escolher qual opção correta do menu que segue? Ou seja, qual é a opção que nos leva a possibilidade de incluir a Coluna C no local correto.

Tebela incorreta.

Coluna A	Coluna B	Coluna D
Coluna A	Coluna B	Coluna D
Coluna A	Coluna B	Coluna D
Coluna A	Coluna B	Coluna D

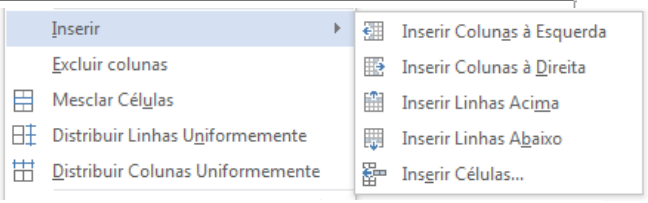


Tabela correta.

Coluna A	Coluna B	Coluna C	Coluna D
Coluna A	Coluna B	Coluna C	Coluna D
Coluna A	Coluna B	Coluna C	Coluna D
Coluna A	Coluna B	Coluna C	Coluna D

A) Inserir Coluna à Esquerda.
B) Inserir Coluna à Direita.
C) Inserir Linhas Acima.
D) Inserir Linhas Abaixo.

33) O "pacote de programas" pago, é uma completa ferramenta de escritório/empresa. Este pacote incorpora várias aplicações que o tornam uma boa opção de suíte de escritório não gratuito. Este pacote de programas contém dentre outros um processador de textos, um editor de planilhas eletrônicas, e um editor de apresentações. Esta descrição refere-se a qual pacote de programas a seguir?

A) LibreOffice.
B) WPS Office.
C) Google Docs.
D) Microsoft Office.

LEGISLAÇÃO

34) Assinale alternativa **INCORRETA.** Segundo a lei Orgânica do Município de Bauru, os vereadores não poderão:

A) Desde a expedição do diploma, ser proprietário de empresa com finalidade de lucro, que goze de favor decorrente de contrato de pessoa jurídica de direito púbico municipal.
B) Desde a posse ocupar cargo demissível "*ad nutum*" no Departamento de Água e Esgoto de Bauru (DAE).

www.pciconcursos.com.br

C) Desde a expedição do diploma, aceitar emprego público remunerado na Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano de Bauru (EMDURB).
D) Desde a posse, patrocinar causa que seja interessada empresa concessionária de serviço público municipal.

35) A Corregedoria Administrativa, unidade de fiscalização, vigilância, acompanhamento e controle das atividades da Administração Municipal e do desempenho funcional de seus servidores, integra a estrutura organizacional:

A) Da Secretaria Municipal da Administração.
B) Da Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos.
C) Do Gabinete do Prefeito.
D) Da Secretaria de Economia e Finanças.

36) Os critérios para avaliação de desempenho e desenvolvimento dos servidores serão elaborados e executados por Comissão de Desenvolvimento Funcional (CDF), designada pelo Secretário Municipal da Administração, **EXCETO** dos servidores das Secretarias:

A) Da Administração e Finanças.
B) Da Saúde e Educação.
C) De Obras e Meio Ambiente.
D) Dos Negócios Jurídicos e do Gabinete do Prefeito.

37) Assinale a alternativa **INCORRETA**. Os regulamentos serão editados por decreto, observadas as seguintes regras:

A) Nenhum regulamento poderá ser editado sem base em lei, nem prever infrações, sanções, deveres ou condicionamentos de direitos nela não estabelecidos.
B) As minutas de regulamento serão obrigatoriamente submetidas à Secretaria Municipal da Administração, antes de sua apreciação pelo Prefeito Municipal.
C) Os decretos serão referendados pelos Secretários Municipais em cuja área de atuação devam incidir, bem como pelo Secretário dos Negócios Jurídicos.
D) nenhum decreto regulamentar será editado sem exposição de motivos que demonstre o fundamento legal de sua edição, a finalidade das medidas adotadas e a extensão de seus efeitos.

38) Incompatibiliza o ex servidor para nova investidura em cargo público municipal, pelo prazo de 5 (cinco) anos a demissão por infringência a seguinte proibição:

A) Coagir ou aliciar subordinados no sentido de filiarem-se a associação profissional ou sindical, ou a partido político.
B) Manter sob sua chefia imediata, em cargo ou função de confiança, cônjuge, companheiro ou parente até o segundo grau civil.
C) Tratar de interesses particulares na repartição.
D) Valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública.

39) **NÃO** compete privativamente ao Conselho Curador da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais efetivos de Bauru - FUNPREV:

www.pciconcursos.com.br

A) Autorizar a alienação ou aquisição de bens e direitos.
B) Movimentar contas bancárias, assinando conjuntamente com o responsável financeiro da FUNPREV.
C) Autorizar a celebração e rescisão de acordos, convênios e contratos em todas as suas modalidades ainda que sob a forma de prestação de serviços por terceiros.
D) Aprovar o encaminhamento, ao Prefeito Municipal, da proposta orçamentária anual e dos pedidos de Créditos Adicionais.

40) **NÃO** compete ao Prefeito Municipal:

A) Dar denominação a próprios, vias e logradouros públicos.
B) Decretar desapropriações e instituir servidões administrativas.
C) Aprovar projetos de edificação e planos de loteamento, arruamento e zoneamento urbano ou para fins urbanos.
D) Permitir ou autorizar a execução de serviços públicos, por terceiros.

41) O ato que investe o cidadão em cargo público se denomina:

A) Nomeação.
B) Aprovação em concurso público.
C) Posse.
D) Exercício.

42) A evolução funcional do profissional na carreira, de forma horizontal, de um internível para o subsequente, podendo ser conquistada após a avaliação de estágio probatório, se denomina:

A) Promoção.
B) Transposição.
C) Progressão.
D) Recondução.

ATUALIDADES

43) De acordo com a *Wikipédia*, a enciclopédia livre, qual país sediou a Copa do Mundo de Futebol em 2018?

A) Alemanha.
B) França.
C) Rússia.
D) Brasil.

44) Segundo o *Portal G1*, em julho de 2019, o Ministério da Saúde, apontou no país, 426 casos de uma doença altamente contagiosa, provocada por um vírus, cujo os sintomas mais comuns são: febre, manchas avermelhadas na pele do rosto e tosse persistente. Devido ao aumento do número de casos no país, foram oferecidas vacinas em alguns estados brasileiros. Que doença seria essa?

A) Febre amarela.
B) Meningite.

www.pciconcursos.com.br

C) H1N1.
D) Sarampo.

45) Qual foi o edifício cultural brasileiro, com 200 anos de história, que foi destruído por um grande incêndio, segundo a matéria publicada no *Portal G1*, em setembro de 2018?

A) Museu Nacional do Rio de Janeiro.
B) Museu de Arte de São Paulo.
C) Museu de Arte Moderna de São Paulo.
D) Museu de Arte Contemporânea da Universidade de São Paulo.

46) "A pouco mais de um ano das eleições presidenciais dos Estados Unidos, o Facebook adotou medidas adicionais para minimizar a propagação de notícias infundadas na internet. O departamento de segurança cibernética da empresa já relatou alguns primeiros sucessos. A rede social determinou que perfis de veículos de comunicação controlados por um Estado, devem estar claramente identificados como tal. Além disso, postagens que sejam declaradas como não verdadeiras por organizações independentes de verificação de fatos, serão destacadas com as devidas observações." O texto acima, retirado do *site UOL* em 22/10/2019, refere-se à:

A) Impeachment.
B) Fake News.
C) Eleições no Brasil.
D) Meritocracia.

47) Greta Thunberg nasceu em 3 de janeiro de 2003, em Estocolmo na Suécia. Em 20 de agosto de 2018, cursando o nono ano, ela decidiu não frequentar a escola, para protestar contra o governo sueco. Seus pedidos foram para que o governo da Suécia reduzisse as emissões de carbono, de acordo com o **Acordo de Paris**. Tendo em vista o texto, veiculado na *Wikipédia, a enciclopédia livre*, em abril de 2019, GretaThunberg destaca-se por ser:

A) Ativista ambiental.
B) Ativista de direitos humanos.
C) Ativista racial.
D) Ativista do empoderamento feminino.

48) Tendo em vista a notícia divulgada no *BBC News Brasil*, qual o nome do físico britânico que faleceu em março de 2018, foi dono de grande parte das teorias que revolucionaram os estudos sobre o cosmos e o universo e, era portador da doença Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)?

A) Stephen Hawking.
B) Carl Scheele.
C) Robert Bunsen.
D) Louis Slotin.

49) De acordo com o site de notícias BBC News Brasil, em 13/06/2019: "o STF (Supremo Tribunal Federal), por 8 votos a 3, determinou que a **discriminação por orientação sexual e identidade de gênero** passe a ser considerada um crime. O texto do site de notícias, *BBC News*, se refere a qual crime?

www.pciconcursos.com.br

A) Injúria Racial.
B) Crime de Gordofobia.
C) Crime de Racismo.
D) Crime de Homofobia.

50) A Greve Nacional dos Caminhoneiros, em maio de 2018, publicada no site de notícias *BBC News Brasil*, ocorreu por qual motivo?

A) Reajustes frequentes no preço da carne.
B) Reajustes frequentes no preço do óleo diesel.
C) Reajustes frequentes no preço do tomate.
D) Reajustes frequentes no preço da farinha de trigo.

PCI Concursos

www.pciconcursos.com.br